



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

TOIMINTAA ILMAN TOIMISTOA

Yrityksen toimintaedellytykset virtuaalisessa ympäris-
tössä

Heikki Pentti

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2018
Liiketalous



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

PENTTI HEIKKI:

Toimintaa ilman toimistoa

Yrityksen toimintaedellytykset virtuaalisessa ympäristössä

Opinnäytetyö 31 sivua, joista liitteitä 1 sivu
Huhtikuu 2018

Opinnäytetyössä tutkittiin toimeksiantajayrityksen mahdollisuutta jatkaa tuottavaa toimintaa ilman fyysistä toimipaikkaa meneillään olevan etätyökokeilun päätteeksi. Tavoitteena oli analysoida yrityksen toimintaa ja tunnistaa yrityksen prosessien kautta mitä on otettava huomioon, jos etätyö otetaan pääasialliseksi työnteon muodoksi. Tarkoitus oli tuottaa yritykselle tietoa päätöksenteon tueksi käytettäväksi yhdessä etätyökokeilun tulosten kanssa. Teoreettisena viitekehystenä käytettiin hajautetusta työnteosta löytyvää tutkimustietoa ja tutkimusmenetelmäksi valittiin strukturoimaton teemahaastattelu, johon kutsuttiin yrityksen henkilöstö ja muita etätyötä tekeviä asiantuntijoita.

Etätyötä tutkimalla määritettiin yrityksen tapa tehdä työtä tarkemmin ja sitä, miten se eroaa työskentelystä varsinaisessa työpaikassa. Tutkimuksessa avattiin yrityksen toimintaprosessit ja määriteltiin prosessien toimeenpanoon tarvittavat edellytykset työkaluista työn organisointiin. Lisäksi tarkasteltiin kiinteän ja virtuaalisen toimipaikan verotuksellisia eroavaisuuksia.

Etätyöhön perustuvan toiminnan todettiin soveltuvan yritykselle hyvin, mutta yleisesti on kiinnitettävä huomiota siihen, että etätyön hyödyt ovat osittain subjektiivisia ja työtapa perustuu työnantajan ja työntekijän väliseen keskinäiseen luottamukseen. Tunnistettu haaste kaikille etätyöntekijöille organisaatiossa on työpisteen ergonomia ja motivaation varmistaminen yhteisen asian edistämiseen varsinkin organisaation mahdollisten uusien jäsenten kohdalla.

Asiasanat: etätyö, hajautettu työ, toimistotyö, ydinprosessit

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration

PENTTI HEIKKI:

Working without a Place to Work
The Requisites for a Company Operating in a Virtual Environment

Bachelor's thesis 31 pages, appendices 1 page
April 2018

This thesis studied the commissioning company's possibilities to continue its daily work without a physical workplace after finishing the on-going e-work pilot. The pilot evaluated the same possibility in practice. The goal was to open the company's core processes and recognise the necessities that should be considered if the company chooses to continue its work without any office. The purpose was to provide information that can be used alongside with the results of the teleworking pilot to support the decision-making on this matter. The decentralised working method and the processes were analysed through unstructured theme interviews and by studying telework in general.

The decentralised working method used by the company was determined accurately for this study to understand the differences between it and the common office work better. Utilised core processes were examined to determine the tools that are required for completing the processes. Differences in accomplishing the processes between the telework and office work were evaluated. In addition, the differences in taxation were taken into consideration.

Remote work was found to be well suited for the company, but it is worth noting that the benefits of teleworking are partly subjective and teleworking is based on a mutual trust between the employer and the employee. A recognised challenge for teleworkers in any organisation is the workplace ergonomics and ensuring everyone's motivation to promote a common cause mostly unsupervised.

Key words: e-work, office work, telework, key processes

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TAUSTA JA TARKOITUS	6
2.1	Yritysesittely	6
2.1.1	Lähtötilanne.....	7
2.1.2	Nykytilanne	8
2.2	Tavoite ja tutkimuskysymys	10
2.3	Tutkimusmenetelmä.....	11
3	TUTKIMUS	13
3.1	Etätyön lyhyt historia.....	13
3.2	Etätyöstä yleisesti	14
3.3	Yrityksen pääasiallisen työmuodon määrittely	17
3.4	Routa Imports Oy:n ydinprosessien tunnistaminen	18
3.5	Tarvittavat työkalut ydinprosessien toteuttamiseksi	20
3.6	Työtehtävien ja vastuun jakaminen yrityksessä.....	21
3.7	Hajautetun työn verovaikutukset yrityksessä ja sen työntekijöihin.....	22
3.8	Etätyön ja varsinaisella työpaikalla tehtävän työn eroja.....	24
4	POHDINTA.....	26
	LÄHTEET.....	29
	LIITTEET	31
	Liite 1. Kysymyksiä teemahaastattelun pohjaksi	31

1 JOHDANTO

Digitalisoitunut, urbanisoitunut ja globalisoitunut maailma on avannut paljon mahdollisuuksia työn tekemiselle työpaikan ulkopuolella jo nyt, vaikka kehitys tulee vielä jatkumaan pitkään. Työtä tehdään joustavasti alati muuttuvien tarpeiden mukaan, eikä varsinkaan ylempien toimihenkilöiden tai muiden tietotyötä tekevien ihmisten arjessa ole merkitystä sillä, että mihin aikaan tai missä työt tehdään. Oikeiden asioiden tekeminen oikeaan aikaan on käytettyä tuntimäärää tärkeämpi tuottavuuden mittari.

Tässä työssä tutkitaan Routa Imports Oy:n tarpeita vastaavia etäyömallia ja verrataan niitä soveltuvien osin kiinteän työpaikan määrittämään työtapaan. Yritys nojaa vahvasti internettiin, vaikka se toimii hyvin perinteisellä alalla toiminnallisten pintamateriaalien parissa. Yrityksen toimitilat ovat palvelleet toimistona, esittelytilana sekä varastona ja myöhemmin pelkkänä toimistona, tai lähinnä kohtaamispaikkana. Toimiston tarpeellisuutta on pohdittu pitkään, sillä esimerkiksi vaikka ihmiset istuisivat vieretysten, kommunikaatio saattaa silti tapahtua pikaviestimillä. Pikaviestimille on tyypillistä, että ne toimivat siellä, missä internetkin toimii. Yrityksen kriittiset järjestelmät ovat kaikki järjestetty siten, että ne toimivat tietoverkon välityksellä. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että työn voisi tehdä missä vaan missä yhteydet ovat kunnossa.

Mitä resursseja Routa Imports Oy sitten tarvitsee toiminnoistaan suoriutumiseen ja mitä henkilökunta on mieltä etätyöstä? Voiko fyysisen kohtaamisen asiakkaan tai kollegan kanssa jo unohtaa? Tutkimuksessa tarkastellaan havaintoja hajautetusta työstä ja peilataan niitä yrityksen tarpeisiin. Tutkimuksen empiirinen osuus toteutetaan pitämällä intensiivisiä kahdenvälisiä teemahaastatteluita yrityksen henkilöstölle sekä muille säännöllisesti etätyötätekeville asiantuntijoille. Opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen yläkäsitteenä on hajautettu työ, josta tunnistetaan yrityksen toimintaa parhaiten kuvaava malli. Tutkimuksen tekijä on yksi Routa Imports Oy:n perustajista ja työ sisältää paljon hiljaista tietoa tekijän omiin kokemuksiin perustuen. Työn tavoitteena on ymmärtää etätyötä ja sen trendejä paremmin ja tarkoituksena on tuottaa toimeksiantajalle lisätietoa päätöksenteon tueksi.

2 TAUSTA JA TARKOITUS

2.1 Yritysesittely

Routa Imports Oy (myöhemmin myös *yritys* ja *yhtiö*) on vuonna 2013 perustettu Tampere-lainen maahantuontiyhtiö, joka keskittyy Smarter Surfaces tuotteiden jakeluun pääsääntöisesti Suomessa ja Ruotsissa sekä osittain myös Norjassa ja Virossa. Yritys maahantuo muidenkin valmistajien tuotteita, jos niillä voi paremmin vastata asiakkaan tarpeeseen. Routa Imports Oy on saavuttanut vakiintuneen aseman pienessä, mutta kilpaillussa toimitila- ja oppilaitosisustussegmentissä ja noin 70% sen myynnistä tapahtuu jälleenmyyjäverkoston avulla, johon kuuluu esimerkiksi rautakauppaketteja sekä sisustussuunnittelutoimistoja. Loput myynnistä jakautuu verkkokaupan ja suoran myynnin välille.

Smarter Surfaces on irlantilainen brändi ja sen tuotteita myydään noin kahdessakymmenessä maassa. Routa Imports Oy nauttii yksinoikeudesta jakeluun Suomessa ja Ruotsissa. Yksinoikeuden saamisessa aluksi Suomeen auttoi ensimmäinen asiakas, Tampereen teknillinen yliopisto, joka kansallisen merkittävyytensä vuoksi vakuutti tuotteiden valmistajan yrityksen potentiaalista. Ruotsin oikeuksista sovittiin 18kk myöhemmin lähinnä Suomessa saadun menestyksen perusteella ja osittain Ruotsin alkuperäisen jakelijan vaikeuksien tullessa ilmi. Asiakaskuntaan kuuluu tällä hetkellä kaikki Suomen yliopistot ja suurin osa korkeakouluista sekä lukuisia yrityksiä eri segmenteistä kuten Nokia, SOK ja Elisa.

Ympäristöystävällisyys on yksi Routa Imports Oy:n perustajien yhteisistä arvoista ja se kulkee toiminnan taka-ajatuksena lävistäen prosessit alusta loppuun. Arvot kuvaavat työyhteisön jäsenien maailmankatsomusta ja ohjaavat tekemään arvojen mukaisia valintoja. Ne ovat kaiken toiminnan perusta, johon tehtävää työtä peilataan. (Koroma, Hyrkkänen, Vartiainen 2014, 144-147.) Yrityksen tarjoamat tuotteet mahdollistavat olemassa olevien pintojen käyttämisen tuottavasti siten, että kulutettavan materian tarve pienenee.

Valikoimaan kuuluu maaleja, tapetteja, tasoitetta ja muita tuotteita, joita voi yhdistellä toisiinsa tai käyttää yksittäin luodakseen pintoja, joihin voi piirtää, heijastaa sekä kiinnittää magneetteja. Normaalisti hukkatilana olevat seinät, tolpat ja pöydät voidaan muuttaa esimerkiksi tussitaulupinnoiksi, jolloin niitä voi käyttää valkotaulujen tavoin. Erilliset

seinään kiinnitettävät taulut tai valkokankaat, jotka ovat käyttöikänsä päätteeksi ongelmajätettä voidaan korvata Smarter Surfaces tuotteilla. Pinnoitettu pöytä puolestaan vähentää muistipapereiden tarvetta, sillä muistiinpanot voi kirjoittaa suoraan pöytään ja ne voi pyyhkiä pois, kun niitä ei enää tarvitse. Tuotteet eivät päädy käytön jälkeen kaatopäikälle vaan ne voidaan yksinkertaisesti maalata piiloon, jos niitä ei enää tarvita. Myös yrityksen omassa toiminnassa on kiinnitetty huomiota ympäristön kuormitukseen yhteisten arvojen mukaan: paperin-, muovin- sekä sähkönkulutus on minimoitu ja niitä käytetään maltillisesti.

Routa Imports Oy on mikroyritys (Tilastokeskus 2018). Yrityksessä työskentelee vuoden 2018 alkupuolella täysipäiväisesti kaksi osakasta. Yhteensä osakkaita on viisi, jotka ovat kaikki olleet alkuvaiheessa päivittäisessä työssä mukana. Palkattua henkilökuntaa on ollut enintään neljä henkilöä kerrallaan osakkaiden lisäksi. Routa Imports Oy pyrkii tekemään paljon itse, mutta ei rajoita avun ostamista palveluina talon ulkopuolelta, jos se todetaan tarkoituksenmukaiseksi. Varsinkin työntekijöiden määrän vähentyessä palveluiden ostaminen on lisääntynyt. Ostamalla tarvittava palvelu oikeaan aikaan on kulurakenne saatu käännettyä kiinteästä joustavaksi ja voiton määrää on saatu kasvatettua suhteessa liikevaihtoon, sillä henkilöstökulut olivat suurin menoerä.

2.1.1 Lähtötilanne

Routa Imports Oy on muuttanut vuodesta 2014 vuoden 2018 alkuun mennessä keskimäärin kerran vuodessa tarpeisiinsa sopiviin tiloihin Tampereen sisällä. Alkuvaiheen autotalivarasto ja työskentely Tampereen ammattikorkeakoulun tiloissa osakkaiden opiskelun ohessa vaihtui onnistuneen pilotin ja Finnveralta saadun rahoituksen jälkeen kellaritoimistoon Amuriin. Sieltä yritys siirtyi vanhaan Puuvillatehtaitten Myyntikonttoriin Tammelemaan, joka tunnetaan nykyisinkin PMK-talona. Tämän talon sisällä yritys muutti kolme kertaa päätyen lopulta vuoden 2017 alkupuolella kuudennen kerroksen tiloihin, josta avautuu näkymät Tampereen keskustan kattojen ylitse.

Jatkuvasta muuttamisesta aiheutui kuluja ja muutokset häiritsivät päivittäistä toimintaa viedessään resursseja ydintoiminnoilta. Henkilöstön määrän muuttuessa myös tilantarpeet vaihtuivat nopeasti ja usein juuri hankittu tila oli jo lähtökohtaisesti liian iso- tai

pienikokoinen pelkkään toimistotyöhön. Toimitilat ovat olleet muun käytön ohella esitelytiloja yrityksen tuotteille, joten niillä on ollut myös myynnillinen ja markkinoinnillinen tarkoitus eikä niiden pinta-ala ole koskaan ollut tärkein kriteeri tehdyissä valinnoissa. Ylimääräistä tilaa on alivuokrattu muille yrityksille, joka auttoi pitämään vuokratulot tasaisena, vaikka toimitilojen koko on vaihdellut.

Yrityksen toiminnan alkaessa sillä oli käytössä perinteisempiä analogisia ja manuaalisia tapoja toteuttaa esimerkiksi kirjanpito tai varastonhallinta. Osakkaiden tahtotila oli kuitenkin alusta lähtien se, että tukitoiminnot ovat niin yksinkertaisia, ettei niiden tekemiseen tarvitse nähdä nimeksikään vaivaa. Infrastrukturi, kuten tallennuskapasiteetti ja varmuuskopiot yhtiön tiedostoille sekä käytettävät ohjelmistot, esimerkkinä täysin sähköinen taloushallinto kirjanpitoineen on hankittu hiljalleen pilvipalveluina.

Pilvipalvelu tarkoittaa palvelua, joka toimii internetissä ja siihen tarvitsee pääsääntöisesti vain verkkoyhteyden ja selaimen. Pilvipalveluiden käyttäminen mahdollistaa työn tekijän vapaan liikkuvuuden ja esimerkiksi datan reaaliaikaiset muutokset, jotka näkyvät kaikille käyttäjille samalla hetkellä, jos internetyhteys on olemassa. (Salmio 2012.) Routa Imports Oy käyttää sekä maksullisia että maksuttomia palveluita.

2.1.2 Nykytilanne

Routa Imports Oy on aina nojannut vahvasti teknologiaan ja toimintoja on systemaattisesti kehitetty mahdollisimman automaattiseen suuntaan. Vuonna 2017 vietiin loppuun yrityksen historian siihen mennessä suurimmat muutokset: logistiikka ulkoistettiin yhteistyökumppanille ja aktiivinen itse tehty myyntityö lopetettiin. Käytännössä myyntitiimi lakkautettiin eivätkä ihmiset siirtyneet toisiin tehtäviin yhtiön sisällä. Omasta myynnistä vapautuneet resurssit ohjattiin markkinointiin ja jälleenmyyjäverkoston vahvistamiseen. Yhtiössä käynnistettiin vuoden 2018 alulla pilotti, jonka tarkoituksena on selvittää voisiko yritys toimia ilman kiinteää toimipaikkaa.

Tehdyt päätökset ovat mukailleet Sinisen meren strategia kirjassa esitettyjä neljää ratkaisevaa kysymystä liiketoiminnasta, joita miettimällä pyritään erottautumaan samalla tavalla toimivista kilpailijoista.

Poista – Mitkä toimialalla selviöinä pidettävät tekijät tulisi eliminoida?

Supista – Mitä tekijöitä tulisi supistaa selvästi alan normaalitasoon verrattuna?

Korosta – Mitä tekijöitä tulisi korostaa selvästi enemmän kuin alalla yleensä tehdään?

Luo – Mitä kyseiselle toimialalle täysin uusia tekijöitä tulisi luoda? (Kim & Mauborgne 2015, 63.)

Routa Imports Oy on pyrkinyt poistamaan logistiikan, supistamaan myyntiä, korostamaan markkinointia ja luomaan täyden automaation. Työ jatkuu edelleen.

Logistiikan poistaminen eli ulkoistaminen tarkoitti mekaanisen työn antamista yhteistyökumppanille sisältäen tuotteiden varastoinnin, tilausten pakkaamisen sekä niiden lähettämisen. Myös mahdolliset palautukset hoituvat kumppanin kautta. Yrityksen logistiikkaan kuluneet resurssit rahaa lukuun ottamatta vähentyivät murto-osaan entisestä ja työstä jäi jäljelle varastosaldojen tarkkailu ja ylläpito. Käytännössä tämä tarkoittaa uusien tuotteiden tilaamista valmistajalta aina tarpeen mukaan. Tilaamisprosessin automatisointi on kehityksen seuraava askel.

Logistiikan ostaminen palveluna kasvatti merkittävästi siihen liittyviä kuluja, mutta toisaalta säästetty aika on koettu yrityksessä arvokkaammaksi kuin kuluva raha, sillä pakkaaminen ei tuottanut toimintaan mitään uutta. Kasvaneita kuluja on kompensoitu korottamalla asiakkailta perittävää toimitusmaksua maltillisesti. Korotuksen toteutus ja sen viestintä asiakkaille onnistui hyvin, eikä siitä ole tullut yhtään palautetta. Myös henkilöstön tuottavuus ja työssä viihtyminen on haastatteluiden perusteella kasvanut, koska ydintekemistä ei ole enää tarvinnut keskeyttää logistiikan vuoksi joka sisälsi tavarantoimituksen, hyllyttämisen, varastoinnin, inventaariot, pakkaamisen ja lähettämisen. Eräs yrityksen logistiikasta aikansa vastannut haastateltava pohti ulkoistusta seuraavasti:

Lähettämistä varten oli hankittava lähetysmateriaalia, kuten pahvilaatikoita, pakkausteippiä ja pehmustustarvikkeita. Meillä lähetysmäärät olivat melko pieniä, joten yksikkökustannukset ajan ja materiaalien suhteen olivat todennäköisesti paljon isommat kuin nykyisessä megalähettyämisessä. (H1, haastattelu, 4.4.2018.)

Logistiikan tarvitsemaksi pinta-alaksi laskettiin 30m², joka tarkoittaa PMK-talon kyseisen tilan vuokrahinnoilla noin 3600 euron suoraa vuosikustannusta (Routa Imports Oy 2018). Muita kustannuksia syntyi muun muassa jo mainituista pakkausmateriaaleista, käytetystä työajasta ja satunnaisen pakkausavun palkkauksesta. Kaikki logistiikkaan liittyvät kulut laskutetaan yhtiöltä muutoksen jäljiltä säännöllisesti ja eriteltyinä. Tämä on

pienentänyt hallinnollista taakkaa ja myös helpottanut kulujen allokoointia oikean toiminnon alle, mikä on parantanut niiden seurattavuutta.

Yrityksen johtoryhmän tekemän seurannan aikana markkinointi todettiin olevan tehokas keino liikevaihdon kehittämiseen Smarter Surfaces tuotteilla kuin suora myyntityö, jota supistettiin merkittävästi. Myynnin tulokset realisoituivat pahimmillaan hyvin hitaasti ja ensikontaktista asiakkaaseen saattoi kulua jopa vuosia ennen kuin kauppa toteutui. Aiemmin omissa tiloissa tapahtuneet myyntiä tukevat tuote-esittelyt pidetään muutosten jälkeen toistaiseksi yhteistyökumppanin toimesta. Heidän esittelytiloissa on Smarter Surfaces tuotteita valmiiksi asennettuna ja tuotteisiin perehtynyttä henkilökuntaa käytettävissä.

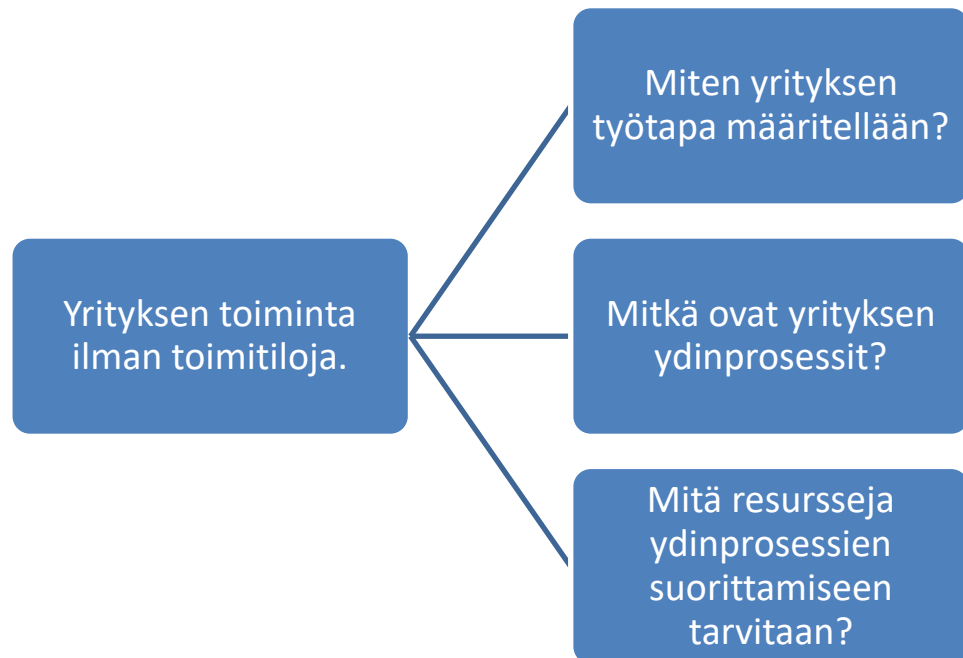
Tuotteet ovat luonteeltaan pysyviä ja ne hankitaan yhteen kohteeseen yleensä vain yhden kerran ja silloinkin vain tarpeen syntyessä eli yleensä uudistusten ja remonttien yhteydessä. Onkin ollut tärkeää tunnistaa todelliset menekinluojat eli toimisto- ja opetustilojen sisustajat ja arkkitehdit. Markkinoinnin korostaminen ja tuotetietoisuuden lisääminen tässä asiakasryhmässä on kasvattanut myös jälleenmyyjien muodostamaa liikevaihtoa, mutta sen ja markkinoinnin välisen korrelaation tarkka mittaaminen on osoittautunut hankalaksi, koska tietoa loppuasiakkaasta ei välttämättä ole saatavilla.

Jotta luotua automaatiota on päästy hyödyntämään ja alusta lähtien mukana kulkenutta visiota työnteosta ilman työn tekoa toteuttamaan, Routa Imports Oy on siis tarjonnut kokeilumielessä mahdollisuutta vapaaseen sijoittautumiseen työnkuvasta riippuen. Kolme kuukautta kestäneen kokeilun aikana ei ole toistaiseksi ilmennyt tarvetta palata kiinteään toimipisteeseen. Toimipaikattomuus toimii siis käytännössä lyhyen kokeilun perusteella, mutta asiaa on hyvä käsitellä myös tutkimuksellisesti. Huomioitavaa on kokeilun lyhytkestoisuus eikä siitä voi vetää liian nopeita johtopäätöksiä ilman tarkempaa tietoa.

2.2 Tavoite ja tutkimuskysymys

Yrityksen ja tämän opinnäytetyön tavoitteena on määritellä yrityksen työtapaa tarkasti sekä tutkia, että onko se elinkelpoinen vaihtoehto omien toimitilojen ylläpitämiselle. Työssä selvitetään mitä yrityksen on otettava huomioon sekä itsensä että työntekijöidensä

näkökulmista katsoen, jos se luopuisi kiinteistä tiloista kokonaan meneillään olevan pilotoinnin jälkeen. Tutkimuskysymys avataan visuaalisesti kuviossa 1. Tutkittava asia on jaettu kolmeen alakysymykseen, joihin vastaamalla löytynee kattava käsitys siitä, onko toiminta mahdollista ilman kiinteää toimipaikkaa.



kuvio 1. Tutkimusongelma ja alakysymykset

Tutkimuskysymykseen haetaan vastausta luvussa 3. Alakysymykset hahmoteltiin yhdessä toimeksiantajan kanssa ja niihin pyritään hakemaan lisää näkemyksiä myös yrityksen ulkopuolisilta tahoilta haastattelemalla ja tutkimalla olemassa olevaa aineistoa aiheesta. Alakysymykseen vastaamisen lisäksi käsitellään kiinteän ja virtuaalisen toimipaikan verotuksen eroavaisuuksia, jotta mahdollisiin muutoksiin pystytään varautumaan etukäteen. Tavoitteen voi katsoa saavutetuksi, jos työn pohdinta vaikuttaa yrityksen päätöksentekoon.

2.3 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus toteutetaan muualla kuin työpaikalla suoritettavaan työhön liittyvään aineistoon perehtymällä, tutkimuksen tekijän omaa hiljaista tietoa kirjaamalla sekä teemahaastattelemalla yrityksen nykyistä ja jo toisaalle töihin siirtynyttä henkilöstöä sekä muita etätöitä tekeviä tietotyöläisiä. Hiljainen tieto tarkoittaa kokemuksista karttunutta tietoa, jota

ei ole kirjoitettu tai muuten ilmaistu sanallisesti (Nuutinen 2018). Strukturoimaton eli ilman valmista rakennetta kulkeva teemahaastattelu kasvotusten soveltuu kartoittamaan tarpeeksi syvällisesti henkilöstön tarpeet ja vaatimukset oman työnkuvansa täyttämiseen. Samalla selviää myös työnantajan asettamat vaatimukset pääpiirteittäin. Lomakkeella toteutettu haastattelu antaisi tähän tutkimukseen liian pinnallisen tietopohjan. ”Teemahaastattelu on keskustelunomainen tilanne, jossa käydään läpi ennalta suunniteltuja teemoja. Teemojen puhumisjärjestys on vapaa, eikä kaikkien haastateltavien kanssa välttämättä puhuta kaikista asioista samassa laajuudessa.” (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Yrityksen sidosryhmien ulkopuoliset haastateltavat etätyöasiantuntijat laajentavat näkemystä aiheeseen. Haastatteluiden pohjaksi on mietitty tarvittaessa esitettäviä apukysymyksiä, jotka on listattu liitteeseen 1.

Haastattelut nauhoitetaan haastateltavien luvalla ja litteroidaan anonymisti. Haastattelut poistetaan nauhurina käytettävästä OnePlus 3 -älypuhelimesta lopullisesti litteroinnin yhteydessä. Haastattelujen vapaamuotoisuudesta johtuen litterointi tehdään supistetusti kirjaamalla vain tutkimuksellisesti oleellinen tieto keskustelun lomasta. Myös litteroitu aineisto tuhotaan opinnäytetyön valmistuessa ja se on tekovaiheessa tekijän hallussa.

Haastateltavaksi kutsuttiin kahdeksan henkilöä, joista haastateltiin viittä. Heistä kaksi on Routa Imports Oy:ssä johtoryhmässä ja kolme tekee säännöllistä etätyötä tietotyöläisinä muissa organisaatioissa. Johtoryhmän haastattelut yhdessä opinnäytteen tekijän tietämyksen kanssa muodostaa pohjan tämän työn yrityksestä ja sen käytännöistä kertoviin osiin, ellei muuta lähdettä ole erikseen merkitty. Ryhmä koostuu 25-35 vuotiaista ylemmistä toimihenkilöistä ja siihen kuuluu neljä miestä ja yksi nainen. Näyte on pieni eikä vastauksista tule tehdä yleistäviä päätelmiä koko perusjoukosta (VirtuaaliAMK 2018.) Tutkimuksessa tukeudutaan tämän vuoksi enemmän muihin lähteisiin haastatteluiden lisäksi.

3 TUTKIMUS

3.1 Etätyön lyhyt historia

Työ määritellään fysiikassa voimaksi, joka vaikuttaa kohteeseen energian avulla (Opetushallitus 2018.) Myös ihmiset tai koneet työskentelevät samalla periaatteella käyttäessään energiaa kulloisenkin työtehtävänsä edistämiseen. Työ ei etene, jos siihen ei kohdistu ollenkaan energiaa. Ihminen on tehnyt työtä kautta aikain, mutta vasta teknologian kehittymisen siivittämänä teollistumisen ja kaupungistumisen megatrendit modernisoivat yhteiskuntaa nykyisen kaltaiseksi. Tätä ennen työtä tehtiin Suomessakin lähinnä maa- ja metsätaloudessa, kunnes sotien jälkeinen jälleenrakentaminen nosti teollisuuden tuotantoa nopeasti. Ensimmäisenä rauhan vuonna 1946 tuotanto kasvoi yli 20% (Tilastokeskus 2007.)

Yhteiskunnan suuret muutokset johtivat tietotyön, eli aivoilla tehtävän työn yleistymiseen ruumiillisen työn kustannuksella. Vasta tietotyö on mahdollistanut etätyön käyttämisen yhtenä tekemisen metodina ja koulutustaso onkin ratkaisevassa tietotyön mahdollistajan roolissa. Käytännössä mitä korkeammin koulutettu yhteiskunta, sitä enemmän tietotyöläisiä ja sitä kautta puolestaan enemmän ihmisiä, joilla on ainakin teoreettinen mahdollisuus etätyön tekemiseen. Yhteiskuntatieteiden tohtori Pasi Pyöriä kirjoittaa: *Vaikka tietotyö ei ole koko totuus nyky-yhteiskunnasta, informaation käsittelyyn, välittämiseen ja tuottamiseen liittyvien ammattien yleistymistä voidaan kuitenkin pitää yhtenä aikamme keskeisimmistä työelämän suurista muutoslinjoista.* Tietotyötä tekevien määrä on vakiintunut noin puoleen Suomalaisista työntekijöistä. (Pyöriä 2005).

Etätyön katsotaan saaneen alkunsa 1970-luvun Amerikan yhdysvalloissa, jolloin öljykriisi pakotti miettimään vaihtoehtoja ruuhkaisille työmatkoille (Nilles 1991, 3.) Filosofian tohtori ja valtiotieteen lisensiaatti Juhani Pekkola on kirjoittanut, että etätyöhön suhtauduttiin sen alkuvaiheessa kielteisesti ja sitä on yritetty jopa kieltää lainsäädännöllä Yhdysvalloissa ja Saksassa 1980-luvulla. Vasta teknologian kehittyessä edelleen ja laitteiden pienentyessä 1990-luvulla, etätyöhön alettiin suhtautua realistisena vaihtoehtona konttorilla työskentelyn sijaan. (Pekkola 2005, 23).

3.2 Etätyöstä yleisesti

Etätyö on yleinen termi, jonka merkitys elää kontekstista riippuen voimakkaasti eikä se soveltuisi käsitteen laajuuden vuoksi käytettäväksi sellaisenaan tässäkään tutkimuksessa. Satu Ojala toteaa väitöskirjassaan (2014, 85), että työn ajan ja paikan tutkimuksessa määritelmien kriteereissä on vielä paljon vakiintumattomuutta ja se vaikeuttaa tulosten vertailua sekä arviointia; varsinkin termi *etätyö* tulisi tarkentaa tutkimukseen sopivalle tasolle. Saatavilla oleva tutkimustieto pohjautuu kuitenkin enimmäkseen etätyöhön yleisesti, joten tarkastellaan sitä ennen kuin määritelmää tarkennetaan. Tarkentaminen toteutuu vertaamalla etätyöhön liittyviä määritelmiä ja etsimällä niistä yrityksen toimintaan parhaiten sopiva käsite.

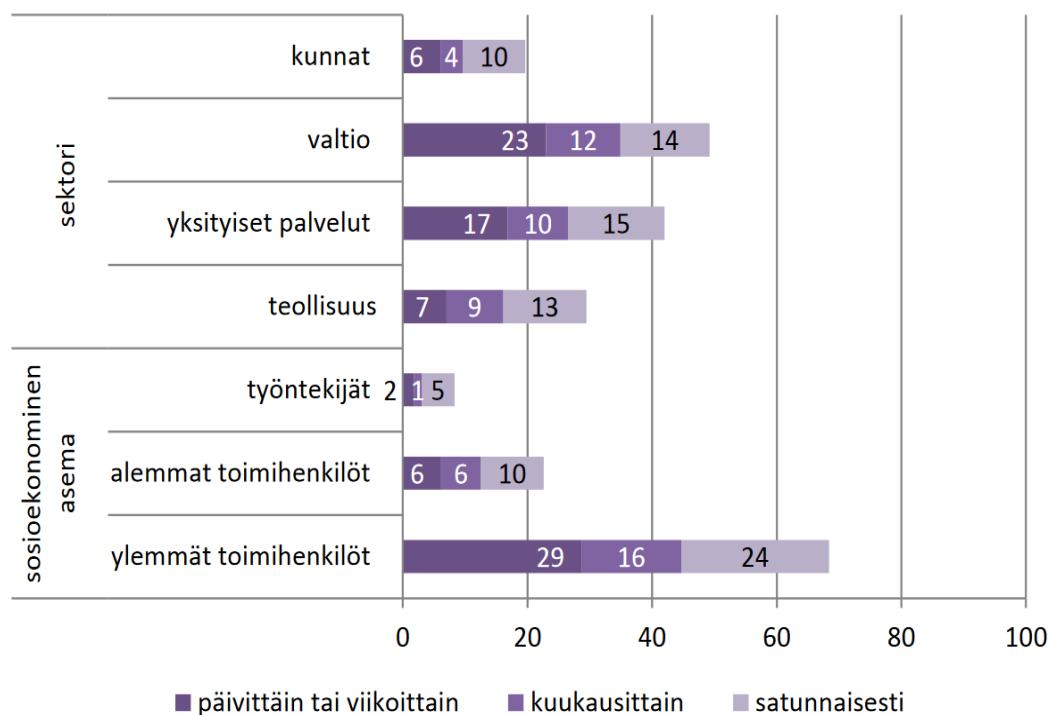
Tilastokeskuksen määritelmän mukaan etätyö tarkoittaa ansiotyötä, jota tehdään varsinaisen työpaikan ulkopuolella työnantajan kanssa sovitusti ja sitä voisi työn luonteen puolesta tehdä myös työpaikalla. Olennaista etätyölle ovat ajasta ja paikasta riippumattomat työjärjestelyt. Etätyöksi lasketaan myös osittainen etätyö. (Tilastokeskus 2018.)

Etätyönteon toistuvuutta ja siihen liittyviä eroja tarkastellaan kuviossa 2, joka kuvaa vuoden 2017 Työ- ja elinkeinoministeriön työolotutkimuksen tulosta. Jaottelu on tehty sektorikohtaisesti ja sosioekonomisen aseman mukaan. Palkansaajaryhmistä ylemmät toimihenkilöt tekevät eniten etätyötä, mikä on ymmärrettävää, sillä mitä ylempänä organisaatiossa ollaan, sitä enemmän työnkuva on tietoon nojaava. Tieto kulkee helposti ihmisen mukana paikasta toiseen toisin kuin esimerkiksi työkalut tai raskaat koneet. Tilastokeskuksen määritelmän mukaan ylemmät toimihenkilöt ovat palkansaajia, jotka toimivat itsenäisesti ja vastuullisesti sekä tekevät päätöksiä organisaation ylempällä tasolla (Tilastokeskus 1989). Routa Imports Oy:n asiantuntijuuteen pohjautuvassa nykymallissa yrityksen työntekijät ovat määritelmän mukaisesti ylempiä toimihenkilöitä.

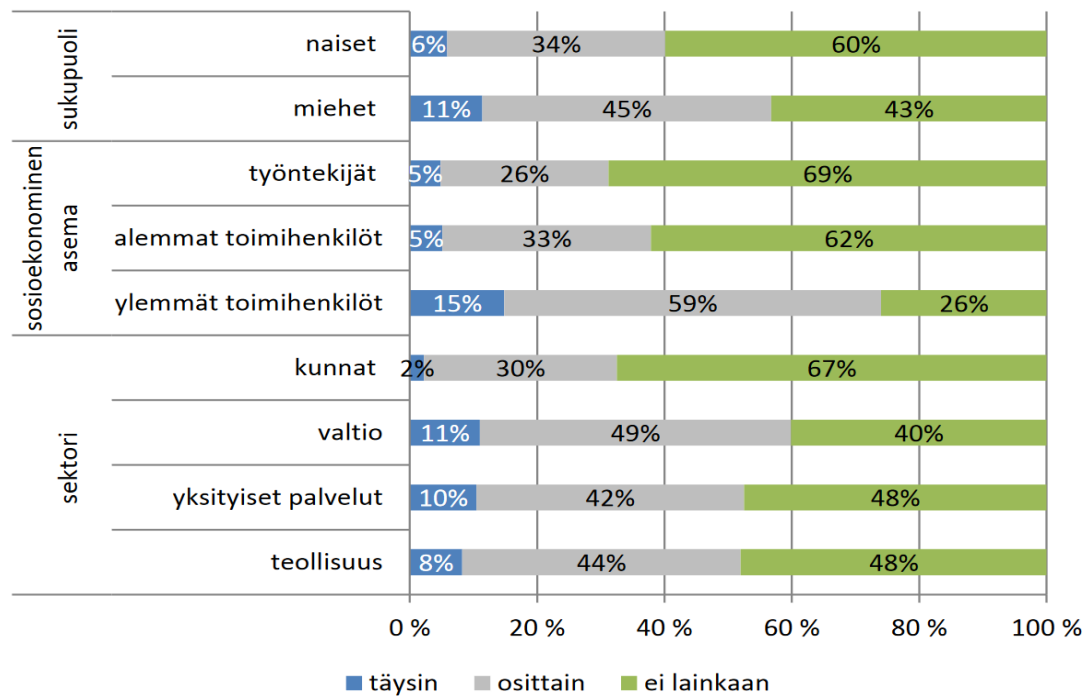
Ylemmistä toimihenkilöistä lähes 30% tekee päivittäistä tai viikoittaista etätyötä, kun kaikista palkansaajista päivittäistä etätyötä tekee vain 3% ja osuus on pysynyt tasaisena viimeiset vuodet. Näin siitä huolimatta, vaikka etätyö kokonaisuudessaan on kasvattanut suosiotaan samassa ajassa 14 prosenttiyksikköä. Miehet tekevät naisia enemmän etätyötä. Perinteinen työtapana on edelleen kaikkein suosituinta, sillä yli 65% palkansaajista ei tee lainkaan etätyötä. (Työolobarometri 2018, 69-70.) Ylemmät toimihenkilöt voivat myös

kaikista joustavimmin päättää, mihin aikaan vuorokaudesta he tekevät päivittäisen työpanoksensa. Vain 26% ei koe voivansa vaikuttaa asiaan. Tämäkin vapaus on yleisempää miehillä kuin naisilla. Asiaa on tutkittu ensimmäistä kertaa vuoden 2017 työolobarometrissä ja tulokset esitellään kuviossa 3 jaoteltuna sukupuolen, sektorin ja sosioekonomisen aseman mukaan. (Työolobarometri 2018, 64.)

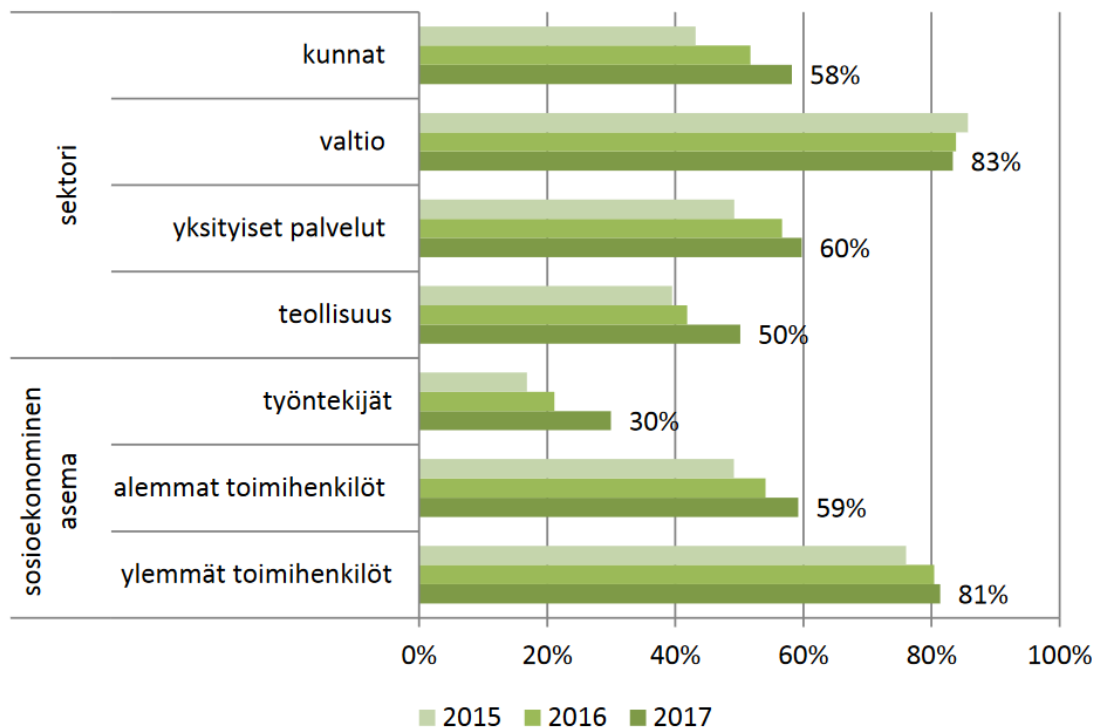
Pikaviestimien käyttö on sitä yleisempää mitä korkeammalla sosioekonomisessa asemassa työntekijä on (Työolobarometri 2018, 44.) Kuviossa 4 tarkastellaan pikaviestimien ja sähköisten työvälineiden käyttöä sektoreittain ja sosioekonomisen aseman mukaan jaoteltuna. Etätönn yleisyyden, omasta työajasta päättämisen ja sähköisten työvälineiden käytön välillä on havaittavissa selkeä korrelaatio sekä sektoreittain että sosioekonomisen aseman mukaan tarkasteltuna vertaamalla kuvioita 2, 3 ja 4.



Kuvio 2. Etätöy viimeisen 12 kuukauden aikana sektorin ja sosioekonomisen aseman mukaan 2017 (%) (Työolobarometri 2018, 70.)



Kuvio 3. Työntekoajan voi sijoittaa itsenäisesti mihin aikaan vuorokautta tahansa sukupuolen, sosioekonomisen aseman ja sektorin mukaan 2017 (%) (Työolobarometri 2018, 64.)



Kuvio 4. Sähköisten työtilojen tai pikaviestintävälineiden käyttö työssä sektorin ja sosioekonomisen aseman mukaan 2015–2017 (%) (Työolobarometri 2018, 44.)

3.3 Yrityksen pääasiallisen työmuodon määrittely

Hajautettu työ on yläluokka täsmällisemmin määriteltyjen työn muotojen käsitteissä suhteessa toisiinsa. Hajautetun työn alakäsitteistä, joihin etätyökin kuuluu, toimeksiantajan yritykseen sopii parhaiten käsite *mobiili virtuaalinen e-työ*. Se tarkoittaa työtä, joka tehdään virtuaalisesti eli tietoverkkojen välityksellä ja mobiilisti eli ilman riippuvuutta tietystä fyysisestä paikasta ja tarvittaessa liikkuen. E-työ tarkoittaa työskentelyä jonkinlaisen tietokoneen avustuksella tarvittaessa liikkuen. Mobiilin virtuaalisen e-työn voi siis tehdä missä vaan ja ainakin periaatteessa koska vaan jos käsillä olevat työt mahdollistavat sen. Hajautettua työtä käsitteenä avataan enemmän Ojalan kotona työskentelyä tutkivaan artikkeliinsa laatimassa taulukossa 1. (Ojala 2009, 100.)

Taulukko 1. Hajautetun työn muotojen kriteerit ja niiden tuottamista eroista muodostetut käsitteet.

Käsitteiden kriteerit	Hajautettu työ						
Työn luonne	Perinteinen työ			Tietointensiivinen liikkuva työ (e-työ)			
Aika ja paikka	työn tilanteet ohjaavat aikaa ja paikkaa	aika vapaa, paikkana koti				työn tila periaatteessa vapaa	
Työsuhte	palkkatyössä	yrittäjä, pientuottaja	palkkatyössä	palkkatyössä	pääsääntöisesti yrittäjä	palkkatyössä tai yrittäjä	
Sopimus työn hajauttamisesta	osa työn sisältöä	ei sopimuksia	kirjallinen tai suullinen sopimus	sopimusten ulkopuolella ylityönä	mahdollisesti osana toimeksiantaja	osa työn sisältöä	
Liike	fyysinen liike	lähinnä kotona	kodin ja työpaikan välillä		lähinnä kotona	fyysinen liike	liike tietoverkoissa
Käsitteet	<i>mobiili työ</i> (esim. poliisi, kuljetusala)	<i>perinteinen kotiansiotyö</i>	<i>etätyö</i>	<i>täydentävä ansiotyö</i>	<i>moderni kotiansiotyö</i> (esim. freelancer, konsultointi)	<i>mobiili e-työ</i>	<i>virtuaalinen e-työ</i>
	<i>mobiili virtuaalinen e-työ</i>						

Routa Imports Oy:n arki on lähellä työtapaa, jossa pyritään mahdollisimman vapaaseen liikkuvuuteen ja joustavaan tekemiseen ajasta ja paikasta riippumatta. Mobiilin virtuaalisen e-työn mobiilisuus tulee asiakastapaamisista kasvotusten asiakkaan näin halutessa tai esimerkiksi messuilla vierailuista tai näytteilleasettajana olemisesta. Näitä työvoiman

mobilisointeja asiakkaisiin päin ei tapahdu välttämättä edes kuukausittain, mutta varastolla vieraillaan useammin. Normaali työpäivä yrityksessä on lähellä kokoaikaista kotietätyötä, jota Pyöriä, Saari ja Ojala kuvaavat vertaisarvioidun artikkelinsa Kokoaikainen kotietätyö (2016) yhteenvedossa harvinaiseksi työn organisoinnin tavaksi, jonka olisi hyvä yleistyä ilmeisten työhyvinvoinnillisten hyötyjen ja työn tuloksellisuuden parantamisen vuoksi.

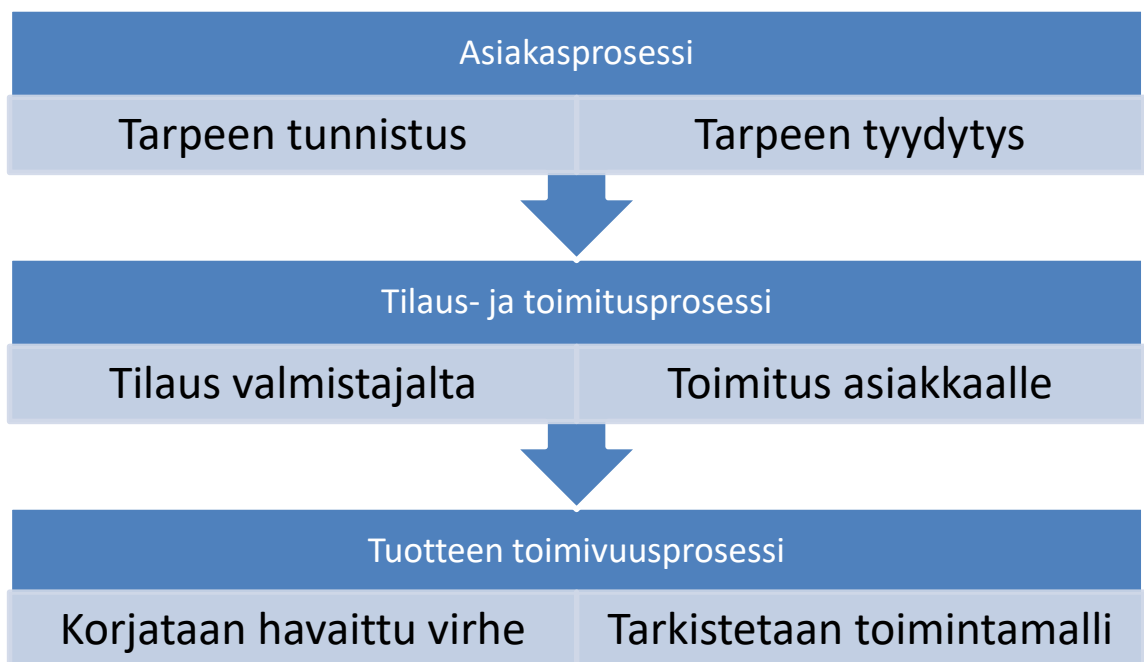
3.4 Routa Imports Oy:n ydinprosessien tunnistaminen

Prosessi yleisesti tarkoittaa syötteiden muuttamista tuotteiksi resursseja ja toimintoja hyväksi käyttäen (Sahi 2006). Ydinprosessi käynnistyy asiakkaan tarpeista ja päättyy niiden tyydyttämiseen eli ne ovat toisiinsa liittyviä toimintoja, jotka luovat asiakkaalle lisäarvoa ja näin oikeuttavat yrityksen olemassaolon (Ventureline 2018). Yrityksen ydinprosessit määriteltiin ja niitä avataan yrityksen johtoryhmän haastatteluiden perusteella. Myös tutkimuksen tekijä kuuluu yrityksen johtoryhmään ja tunnistamisessa käytettiin lisäksi apuna hiljaista tietoa. Ydinprosessien nimeäminen auttaa tunnistamaan prosessit sekä niiden alun ja lopun paremmin ja ne jaoteltiin asiakasprosessiksi, tilaus- ja toimitusprosessiksi sekä tuotteen toimivuusprosessiksi. Kyseiset prosessit havainnollistetaan graafisesti kuviossa 5.

Asiakasprosessi pitää sisällään saapuvan ja lähtevän viestinnän. Asiakasprosessin pääasiallinen tarkoitus on muuttaa asiakaskontakti liikevaihdoksi. Routa Imports Oy:n asiakasprosessi voi olla esimerkiksi seuraavanlainen: Potentiaalinen asiakas kohtaa lähetetyn viestin eli esimerkiksi kohdennetun markkinoinnin hakukoneessa tai sosiaalisessa mediassa ja päättää ottaa yritykseen yhteyttä. Potentiaalisen asiakkaan ja yrityksen välisessä viestinvaihdossa tunnistetaan tarve ja yritetään tyydyttää se. Asiakasprosessin onnistuessa siitä siirrytään seuraavaan vaiheeseen eli tilaus- ja toimitusprosessiin. Asiakasprosessilla on selkeä alku: kontakti ja onnistuessaan prosessi päättyy tilaukseen, josta alkaa tilaus- ja toimitusprosessi. Näin ollen kontakti hyväksyy yrityksen tuottaman lisäarvon omiin tarkoituksiinsa, kauppa syntyy ja kontaktista tulee asiakas. Asiakasprosessi voi jäädä myös kesken, jolloin siihen palataan ajankohtaisemmalla hetkellä. Epäonnistunut prosessi puolestaan päättyy asiakkaan löytäessä omaan tarpeeseensa sillä hetkellä paremmin sopivan ratkaisun eikä hyväksy Routa Imports Oy:n tarjoamaa lisäarvoa. Epäonnistunut asiakasprosessi saattaa alkaa myöhemmin alusta saman kontaktin kanssa.

Yksinkertaistettuna tilaus- ja toimitusprosessissa on kyse siitä, että asiakkaan tarvitsema tuote tilataan tehtaalta ja toimitetaan asiakkaalle sovittuun aikaan. Käytännössä tuotteet ovat yleensä jo valmiiksi Suomen varastossa, josta ne lähetetään asiakkaan määrittelemään paikkaan sovittuna ajankohtana. Myös tuotteiden nouto on mahdollista Routa Imports Oy:n varastolta Tampereelta. Prosessiin kuuluu lisäksi tilausvahvistuksen hyväksyttäminen asiakkaalla ja laskuttaminen sekä maksunvalvonta.

Tuotteen toimivuusprosessi on passiivinen ydinprosessi ja se aktivoituu reklamaatiotapauksissa. Reklamaation saapuessa tässä prosessissa selvitetään tuotteen toimimattomuuden syy ja etsitään tilanteeseen ratkaisu yhdessä asiakkaan kanssa. Havaitut virheet korjataan parhaalla mahdollisella tavalla, jotta asiakkaan mielikuva tuotteesta tai brändistä saadaan käännettyä negatiivisesta positiiviseksi tai ainakin neutraaliksi. Tuotteen toimivuusprosessin aktivoituminen johtaa aina yrityksen toimintamallin sisäiseen arviointiin ja mahdollisiin toimenpiteisiin siltä osin, mikä liittyy aktivoitumisen syyhyn. Näin minimoidaan saman virheen toistumisen mahdollisuus jatkossa.



Kuvio 5. Routa Imports Oy:n ydinprosessit.

3.5 Tarvittavat työkalut ydinprosessien toteuttamiseksi

Asiakasprosessissa yleisimmin käytetyt työkalut ovat älypuhelin ja kannettava tietokone toimisto-ohjelmistoinen, joista useimmiten käytetään sähköpostia. Myös tulostin on ollut aiemmin käytössä, mutta esimerkiksi vuonna 2017 sitä ei enää käytetty asiakasprosessissa kertaakaan. Älypuhelimien ja tietokoneen käyttöön ainoat pakolliset tarpeet ovat sähkö ja dataverkko. Kumpaakaan näistä ei kuitenkaan tarvitse olla jatkuvasti saatavilla, sillä käytettävät laitteet ovat useimmiten varustettu akulla, joka mahdollistaa niiden osittaisen käytön myös ilman pistoketta. Työskentelyn tapahtuessa ilman internetyhteyttä, reaaliaikainen tiedostojen synkronointi ei ole käytössä ja muutokset näkyvät vain sillä laitteella, millä ne tehdään siihen asti, kunnes internet on taas käytössä.

Tilaus- ja toimitusprosessissa tarvitaan pääsy yrityksen logistiikkaoperaattorin käyttämään kotimaiseen MyCashFlow verkkokauppaohjelmistoon. Ohjelmisto toimii selaimen kautta ja vaatii näin ollen internetyhteyden ja laitteen, jolla yhteyttä käytetään. Laite voi olla mikä tahansa nykyaikainen väline jossa on selain, kuten älypuhelin tai tietokone. Tilaus syötetään järjestelmään ja näin operaattori saa tiedon lähtevästä tilauksesta. Ohjelmiston kautta tulostuu lähetyslista, osoitekortit ja siihen on sisäänrakennettu tuotekohtainen varastokirjanpito. Ohjelmistoon on integroitu yhteys kuljetusliikkeiden kuten Postin järjestelmiin ja tilauksen käsittelyn eli pakkaamisen jälkeen seurantakoodi muodostuu automaattisesti ja paketti noudetaan varastolta ja toimitetaan asiakkaalle. (MyCashFlow-verkkosivut 2018.)

Reklamaatio käynnistää tuotteen toimivuusprosessin. Reklamaation vastaanottamiseen tarvitaan väylä, jota pitkin asiakkaan on mahdollista ottaa yhteyttä yritykseen. Routa Imports Oy:llä on tutkimuksen tekovaiheessa käytössä verkkosivujen yhteydenottolomake, suora sähköpostiyhteys yleisiin sekä henkilökohtaisiin osoitteisiin ja puhelinumero asiakaspalveluun, tekniseen tukeen ja suorat yhteydet henkilöstöön. Käytännössä kaikki yhteydenottotavat ovat ohjattavissa kenelle tahansa yhtiön sisällä kulloisenkin sopimuksen mukaisesti. Myös lomat ovat helppo järjestää, koska viestien ja puheluiden vastaanottajan vaihtaminen on nopeaa.

Tuotteen toimivuusprosessissa selvitetään virheen syy ja tarjotaan ratkaisua, jonka asiakas hyväksyy tai ei hyväksy. Uusia malleja etsitään, kunnes asiakas on tyytyväinen tai ainakin ilmoittanut asian olevan loppuun käsitelty. Ratkaisumalleista yleisin on testatusti

hyvälaatuisten tarvikkeiden eli tussien ja puhdistusvälineiden toimittaminen asiakkaalle, joka ratkaisee poikkeuksia lukuun ottamatta kaikki reklamaatiokysymykset. Toinen keino on toimittaa uudet tuotteet, jos asennus on epäonnistunut, tuote-erässä on valmistusvirhe, jota ei ole huomattu ennen asennusta tai tuote on pilaantunut kuljetuksessa esimerkiksi jäätymällä talvikuljetuksissa tai paketti on hajonnut kovassa käsittelyssä. Näissä tapauksissa valmistaja tai kuljetusyhtiö kattaa uuden tuotteen lähetyksen aiheuttamat kulut.

Kaikille näille prosesseille on yhteistä se, että ne tarvitsevat ainakin viestintävälineen eli älypuhelimien tai tietokoneen sekä paikan, missä laitteita käytetään. Paikka voi olla esimerkiksi kahvilta tai mikä tahansa paikka, mutta useimmiten se on työntekijän koti (Koh-tanen, J 2015.) Paikan valinnassa on kiinnitettävä huomiota erityisesti ergonomiaan ja riittävien taukojen pitämiseen vireystilan ylläpitämiseksi ja työntekijän on huolehdittava myös ulkopuolisten virikkeiden, kuten television neutraloinnista keskittymisen takaamiseksi.

3.6 Työtehtävien ja vastuun jakaminen yrityksessä

Yrityksen organisaatio poikkeaa tavallisesta kaavasta eikä sillä ole pienen kokonsa vuoksi selkeää johtajaa eikä esimerkiksi toimitusjohtajaa ole nimitetty. Routa Imports Oy:ssä työskentely ilman yhtä johtajaa on korvattu keskinäisesti vastuualueista sopimalla, jolloin vapaus ja vastuu kulkevat käsikädessä. Molemmat tämän hetkisistä työntekijöistä ovat olleet mukana alusta lähtien ja kaikki työt onnistuvat ainakin perustasolla kummalta tahansa. Näin on mahdollista pitää lomat ja selvittää muut lyhyet poissaolot ilman, että yrityksen toiminta vaarantuu. Kun työyhteisöön on syntynyt vahva side ja yhteenkuuluvuuden tunne jo ennen etätyöhön siirtymistä, sähköinen viestintä riittää ylläpitämään työyhteisöön kuulumisen tunnetta, kuten myös Pyöriä ym. toteavat artikkelissaan (2016.)

Vaasan yliopiston henkilöstöjohtamisen tutkimuksessa todetaan, että johtajuus on muutenkin muuttumassa, sillä erityisesti nuoret eivät tunnista 8-16 mallia työnteossa. Työaika ja työpaikalla oloa ei enää ole olemassa entisessä mielessä, sillä vapaa-aika ja työaika limittyvät toisiinsa viestintäteknologian kehityksen vaikutuksesta. Työntekijän aito motivaatio organisaation asian edistämiseen ja yrityksen luottamus työntekijään ovatkin avainasemassa yrityksen menestyksessä eikä kädestä pitäen tai varsinkaan sähköpostin välityksellä johtamista koeta enää mielekkääksi. (Viitala & Koivunen 2014.)

Työ organisoinnin voi jakaa Routa Imports Oy:ssä kolmeen eri tasoon, joiden tehtävät ovat erityisesti pienestä henkilöstömäärästä johtuen päällekkäisiä. Isommissa organisaatioissa on yleensä eri ihmiset eri rooleissa. Pienempi organisaatio on ketterämpi tekemään muutoksia, mutta toisaalta isommalla on enemmän resursseja saada isompia asioita tehtyä. Ensimmäinen taso käsittää päivittäiset, toimintaa ylläpitävät työtehtävät, joiden vastuhenkilö on päätetty yhdessä. Näihin tehtäviin kuuluu muun muassa asiakaspalvelu eri kanavissa eli kysymyksiin ja lisätietopyyntöihin vastaaminen, tilausten vastaanottaminen ja niin sanottujen tulipalojen sammuttaminen eli yllättäen ilmaantuvien kiireellisten työtehtävien tekeminen, jotta toiminta voi taas jatkua normaalisti. Tulipalo saattaa liittyä myös jonkin yrityksen kumppanin toimintaan ja ratkaisu haetaan tällöin yhdessä kyseisen kumppanin kanssa.

Toisessa tasossa kehitetään muun muassa yrityksen prosesseja, tukitoimintoja ja -materiaaleja. Näitä töitä tehdään päivittäisen työn ohessa eli käytännössä silloin kun kiireellisiä ensimmäisen tason tehtäviä ei ole. Näihin töihin sisältyy esimerkiksi internetsivujen ja markkinointimateriaalin ylläpito, myynninedistäminen eli messut ja muu jalkautuminen sekä yhtiön omaisuuden ja tiedostojen hallinta.

Kolmas taso on hallitustyöskentely, joka antaa ääriiviivat toiminnalle. Hallituksessa tutkitaan tehdyn työn vaikutuksia ja viilataan toimintamalleja vaikutusten mukaan sekä asetetaan uusia tavoitteita ja hahmotellaan keinot niiden saavuttamiseksi. Tässä yrityksessä, joka toimii ilman toimitusjohtajaa, myös juoksevan hallinnon järjestäminen on hallituksen vastuulla. Kolmas ja toinen taso ovat käytännön työskentelyssä hyvin lähellä toisiaan ja rooli voikin vaihtua nopeasti tasolta toiselle. Ideointi ja päätös toteutuksesta tapahtuu hallituksen edustajan ominaisuudessa ja toteutus suunnitellaan sekä toteutetaan vaihtamalla ajatusmaailma tasolle kaksi.

3.7 Hajautetun työn verovaikutukset yrityksessä ja sen työntekijöihin

Verot ja verovähennykset ovat pääsääntöisesti samoja riippumatta siitä, onko työpaikka kiinteään sijaintiin sidottu vai virtuaalinen, mutta joitain eroavaisuuksiakin on. Tässä käsitellään verotusta Suomessa yrityksen kotipaikan perusteella, vaikka työntekijöillä onkin

mahdollisuus työskennellä myös Suomen ulkopuolella. Näin varmistetaan, ettei painopiste käänny kansainväliseen verotukseen.

Työnantajan kannalta sillä ei ole oleellista merkitystä verotuksellisesti, onko toimisto kiinteä vai virtuaalinen, koska kiinteän toimipaikan kuluista peritään arvonlisävero, joka poistuu, kun kulutkin poistuvat. Työntekijällä puolestaan on oikeus vähentää työhuoneesta aiheutuneet kulut sekä päivittäiset työpaikan ja kodin väliset matkakulut siinä tapauksessa, että työpaikka on kiinteä ja erillään kodista. (Verohallinto n.d.).

Matkakulujen verovähennys koskee halvimman kulkuneuvon mukaan laskettuja matkakuluja, vaikka matkustaisi muulla välineellä tai eri lipulla. Kustannukset vähennetään verotettavista tuloista, joten vähennys ei ole suoraan matkakulujen arvoinen vaan se nimensä mukaisesti vähentää verotettavaa ansiotulokertymää. Matkakuluihin on olemassa monia poikkeuksia ja myös autoetu on mahdollinen, mutta Routa Imports Oy:lle henkilöstöineen vain edullisimman kulkuneuvon mukaan laskettu matkakulu on relevantti asuinpaikkojen ja työpaikan sijaintien perusteella. (Verohallinto 2017).

Yrityksen toimiston sijainti on aina ollut Tampere, joka on myös yrityksen kotipaikka. Tämän etätyökokeilun aluksi postiosoite vaihdettiin pääkaupunkiseudulle, jossa tutkimuksen tekijä asuu ja myös suurin osa asiakkaista sijaitsee. Näin ollen kodin ja työpaikan välisiä matkakustannuksia on mielekästä tarkastella näillä alueilla. Vertailtavaksi lippu-tyypiksi valitaan 360 vuorokautta, sillä yhtiön työntekijät ovat aina vakituksessa työssuh-
teessa.

Tampereen kaupungin joukkoliikenteen kahden vyöhykkeen vuosilippu maksaa 360 euroa (Nysse hinnasto 2018). HSL:n eli Helsingin seudun liikenteen vastaava lippu maksaa 592,60 euroa yhden kunnan sisällä. Seutulippu on lippu joka sisältää matkat Helsingissä, Espoossa, Kauniaisissa ja Vantaalla. Se maksaa samalle ajalle 1155,90 euroa. (HSL hinnasto, 2018). Kodin ja työpaikan välisissä matkakuluissa on 750 euron omavastuu vuonna 2018 ja vähennyksen enimmäismäärä on 7000 euroa. Huomionarvoista on myös se, että lomapäiviltä ei ole oikeutettu vähennykseen. (Verohallinto 2017).

Käytännössä työmatkakulujen verovähennyksiin ei ole oikeutta Tampereella ja pääkaupunkiseudullakin vain, jos kiinteän työpaikan hypoteettinen sijainti on eri kaupunki tai

kunta kuin se, missä työntekijä asuu. Rahallinen merkitys tästä vähennyksestä on vuositasolla hyvin pieni omavastuun ollessa korkea ja ihmisten asuessa kohtalaisen lähellä työpaikkaa.

Työhuonevähennys on selkeä veroetuus, mikä on hyödynnettävissä parhaiten ilman kiinteää toimipaikkaa. Työntekijällä on oikeus vähentää tulonhankkimismenoina työhuoneesta aiheutuneet kustannukset. Vähennyksen määrä on 840 euroa vuodessa, jos työnantaja ei ole järjestänyt työpistettä ja verovelvollinen käyttää työhuonetta kotonaan pääansiotulon hankkimiseen. Summa on vakio, ellei verottajalle toimiteta tarkempaa selvitystä tätä suuremmista kuluista. (Verohallinto 2018).

3.8 Etätyön ja varsinaisella työpaikalla tehtävän työn eroja

Yhteiskuntatieteiden tohtori Pasi Pyöriä Tampereen yliopistolta on kirjoittanut työelämästä ja hajautetusta työstä kirjan Tietoyhteiskunnan maantiede (2006) ja taulukossa 2 esitetään hänen tiivistelmänsä hajautetun työn hyvistä ja huonoista puolista. Pyöriä miettii eroja yksilötasolla, organisaatiotasolla ja yhteiskunnallisella tasolla. Taulukossa on paljon samoja havaintoja, mitä haastateltavat ovat kertoneet tässä tutkimuksessa, mutta niiden sijoittaminen etuihin tai haittoihin ei ole täysin mustavalkoista ihmisten eroavaisuuksista johtuen. Asia, joka on toiselle etu, voi olla toiselle haitta. Esimerkiksi kodin hiljaisuus saattaa auttaa toista keskittymään, mutta toinen kaipaa ympärilleen toimintaa päästäkseen työmoodiin. Ojala sivuaa väitöskirjassaan (2014, 101) samaa asiaa ja toteaa juuri personallisuuksissa olevien yksilöllisten erojen ohjaavan sitä, miten työhön, vapaa-aikaan ja niiden integraation suhtaudutaan.

Pyöriä ja kaikki haastatellut olivat samaa mieltä siitä, että koti on rauhallinen työympäristö ja työajat ovat etätyötä tehdessä joustavammat. He pitivät myös työmatkaliikenteen pois jäämistä hyvänä asiana, vaikka haastatteluissa se laskettiin henkilökohtaiseksi hyödyksi ja Pyöriä tarkastelee asiaa yhteiskunnallisena hyötynä. Eräs haastateltava toteaa sen olevan henkisesti raastavaa, kun tietää joinain päivinä käyttävänsä kaksi tuntia aikaa edestakaisiin työmatkoihin, vaikka ilmeistä syytä ei tarjota, että miksi työpaikalla pitää olla läsnä. Työnantajan ja työntekijän välinen luottamus mainitaan hyväksi puoleksi sekä haastatteluissa, että Pyöriän taulukossa. Keskinäinen luottamus vähentää valvonnan tarpeellisuutta.

Haastateltavat eivät tunnistanee haitoiksi juuri mitään Pyöriän nimeämistä asioista kuten työn ja vapaa-ajan rajojen häviämistä, suuria investointeja tarvittaviin välineisiin tai oman tehokkuuden mielikuvan välittämistä organisaatiolle. Voi olla, että nämä asiat koetaan 12 vuotta Pyöriän kokoaman taulukon jälkeen merkityksettömiksi tai itsestään selviksi. Jokin haastateltava kuitenkin mainitsi haitaksi kodin mukavuuksien vaikutuksen työtehoon ja taukojen pidentymisen. Toisaalta taukoja pidettiin vähemmän, joka on seurausta kodin tarjoamasta rauhallisuudesta ja joustavasta työtahdistä.

Taulukko 2. Hajautetun työn hyviä ja huonoja puolia (Pyöriä 2006).

Edut	Haitat
<i>Yksilötaso</i>	
Joustavammat työajat; yksittäisten työntekijöiden parantunut tuottavuus, parempi työtyytyväisyys ja motivaatio, ammatti-identiteetin vahvistuminen	Työn ja vapaa-ajan rajojen häviäminen; lisääntyvä "työnarkomania", ergonomiset ongelmat, stressioireet ja epäsuotuisat terveysvaikutukset; etätyöntekijöiden tekemät suuret investoinnit tarvittaviin välineisiin
Koti on rauhallinen työympäristö ilman työtä keskeyttäviä häiriöitä	Itsekurin puute ja "kodin mukavuudet" haittaavat työtehtävien suorittamista
<i>Organisaatiotaso</i>	
Rekrytointi helpottuu, koska alueellisesti hajautetut organisaatiot mahdollistavat paremman työn kysynnän ja tarjonnan kohtaamisen	Työnantajat käyttävät etätyöjärjestelyjä minimoidakseen kiinteitä kuluja ja säästääkseen toimistotilaa
Vahvemmat luottamussuhteet työntekijän ja työnantajan välillä; työntekijöille annetaan lisää vapautta ja vastuuta; työsuhteiden kesto kehittyy	Työnantajat etsivät uusia valvonnan ja kontrollin välineitä; kotien yksityisyys häiriintyy; tietoturvaongelmat lisääntyvät
Etätyö luo dynaamisen ja modernin mielikuvan organisaatiosta, joka kantaa vastuun niin työntekijöistä, yhteiskunnasta kuin ympäristöstäkin	Etätyöntekijällä on vaikeuksia välittää kuvaa itsestään tehokkaana ja täysivaltaisena työyhteisön jäsenenä; kun etätyöntekijä on "poissa silmistä, on hän myös poissa mielestä"
<i>Yhteiskunnallinen taso</i>	
Uusien työmahdollisuuksien syntyminen huono-osaisemmille työvoimaryhmille; yrittäjyys yleistyy; alueellinen eriarvoisuus vähenee	Etätyöntekijät eristyvät sosiaalisesti; organisaatioiden epävirallinen vuorovaikutus kärsii; ammattiyhdistysten vaikutusvalta ja toimintaedellytykset heikkenevät
Positiiviset ympäristövaikutukset työmatkaliikenteeseen liittyvien haittojen vähenemisen ansiosta	Kasvukeskusten ulkopuolelle hajautuneet etätyöntekijät yksityisautoilevat julkisten kulkuneuvojen käytön sijasta

4 POHDINTA

Haastatteluiden ja tutkimuksen perusteella voin suositella työntekijöiden kokoaikaista etätöitä yritykselle. Hajautetusta työstä on yleiselläkin tasolla enemmän hyötyä kuin haittaa sekä yritykselle että työntekijälle ja hyödyt korostuvat Routa Imports Oy:n rakenteen vuoksi. Haittoiksi luettavat asiat eivät toteudu yrityksessä, sillä ne keskittyvät työnantajan puolelta valvontaan ja työntekijän puolelta yksilön erinomaisuuden sekä hyödyllisyyden esittämiseen esimiehelle ilman fyysistä kontaktia. Routa Imports Oy:n työntekijöillä ja yhtiöllä on jo yhtiön alusta asti rakennettu yhteinen historia ja luottamus keskinäiseen toimintaan.

Aineistossa toistui teema työajan ja vapaa-ajan limittymisestä ja tavoitettavuuden linkittyminen siihen. Se jää avoimeksi, että tuleeko työstä vapaampaa pikaviestimien käytön yleistyessä vai yleistykö pikaviestimien käyttö työn vapautuessa. Varsinkin nuorten keskuudessa yhteys internettiin on lähes aina aktiivinen ja uskon, että tämä limittyminen tulee vain vahvistumaan tulevaisuudessa ja työaikakäytäntöjä tullaan uudistamaan rajusti. Yrityksellä ei ole syytä palkita työntekijää käytetystä ajasta, jos pelkistä tuloksista palkitseminen on mahdollista.

Joustavuus on toinen toistuvasti hyödyksi katsottava teema hajautetussa työssä. Se lisää työntekijöiden työtyytyväisyyttä ja auttaa jaksamaan pidempään ja sitä kautta parantaa niin yksittäisen työntekijän kuin koko yrityksenkin tuottavuutta. Tyytyväinen työntekijä tekee enemmän ja nopeammin. Tyytyväisyys vähentää poissaoloja sekä sairastumisia ja joustavuus auttaa sovittamaan työntekijän arkisten asioiden hoitamisen paremmin töiden ympärille. Esimerkiksi kotitöiden tekeminen töiden lomassa ei haittaa työstä suoriutumisessa, mutta auttaa palautumaan töiden jälkeen, sillä niiden tekemiseen ei tarvitse enää erikseen ryhtyä vaan voi keskittyä itselle mieluisaan tekemiseen ilman mitään työtä.

Luottamus työntekijän ja työnantajan välillä on tärkeää saavuttaa. Ilman luottamusta yrityksissä keskityttäisiin enemmän työntekijöiden ajankäytön valvontaan kuin heidän aikaansaamiseen ja se puolestaan rapauttaa tuottavuutta ja työtyytyväisyyttä. Luottamus on rakennettava ennen etätöissä aloittamista ja sen on oltava molemminpuolista. Vapaus ja vastuu kulkevat käsi kädessä.

Haastavaksi koetaan muualla kuin työpaikalla tehtävän työn ergonomia ja etätyötä tekevän ihmisen itsensä johtaminen. Fokus olisi työaikana pidettävä työssä ja siihen voi vaikuttaa esimerkiksi säännöllisellä kommunikaatiolla muun työyhteisön kanssa ja kalenterin aktiivisella käyttämisellä. Kalenteri auttaa aikatauluttamaan myös päivittäisen työn alkamis- ja loppumisajankohdan ja sen aktiivinen käyttö pienentää vaaraa epänormaalin väsymyksen kokemiseen. Hyvän ergonomian salaisuus on asennon ja paikan vaihtaminen tarpeeksi usein. Yleisimmät ongelmat johtuvat liian staattisesta ruumiinasennosta, joka on siis vältettävissä kiinnittämällä asiaan huomiota.

Jatkotoimenpiteiksi suosittelen Routa Imports Oy:tä laatimaan ohjeistuksen ergonomiasta ja budjetoimaan varauksen kunnollisten työvälineiden hankintaan työtuolista lähtien vähintään uusille työntekijöille. Etätyötä tekevien ihmisten on muistettava huolehtia oman kehon ja mielen kunnosta jatkuvasti, jolloin mahdolliset epäkohdat voi korjata ennen niiden äitymistä liian pitkälle. Pitkälle kehittyneen ruumiillisen tai hengellisen ongelman korjaaminen vie huomattavasti pidemmän aikaa kuin alkuvaiheessa tunnistetun. Pahimmillaan haittaa voi olla loppuiäksi, jos esimerkiksi ryhtiä ei saa korjatuksi eikä uupumukseen puutu vähentämällä kuormitusta. Lisäksi on kiinnitettävä huomiota siihen, miten mahdolliset uudet työntekijät perehdytetään työhön ilman toimistoa. Käytännössä tämän voi toteuttaa esimerkiksi pitämällä workshop-tyyppisen päivän, missä päivitetään yrityksen uuden työntekijän perehdytyskansio etätyölle sopivaksi.

Jatkotutkimuksen aiheeksi voi valita työelämää aloittelevien ikäluokkien suhtautumisen työn ja vapaa-ajan limittymiseen ja heidän toiveidensa näköisen työpaikan määrittämisen, jotta tulevaisuuden työnantaja voi valmistautua tulevaisuuden työntekijän elämäntyyliin ja työkuultuuriin mahdollisimman hyvin jo etukäteen.

Eräs säännöllisesti etätyötä tekevä haastateltava totesi, että ”*Oma kohtasesti voi sanoo, että hyötyjä on ne, ettei tarte kuluttaa aikaa duunimatkaan ja tiettyihin asioihin voi keskittyä paremmin, kun muut ihmiset ei tuu yhtäkkiä jauhaan omista tylsistä elämästään kysymättä. Keskittyminen tossa on toisaalta vähän kakspiippunen miekka, koska itellä se ei aina oo suoranaisesti helpompaa kotona, kun on muita virikkeitä. Ja joskus kyllä tarvii kollegan apua nopeasti, joka on toimistolla paremmin saatavilla*”. Tämä kiteyttää mielestäni hyvin sen, että ei ole yhtä oikeata tapaa järjestää työtä ja kaikissa vaihtoehtoissa

on omat hyvät ja huonot puolensa. Onnistuneen työkokemuksen salaisuus taitaa olla tasanapainon löytäminen työn ja levon välillä ja sen ylläpitäminen. Riittävä vaihtelu sekä työtehtävissä että työskentelypaikassa on avainsana työssä viihtymisessä.

Nykyaikainen digitaalinen työympäristö antaa vapauden työntekoon paikasta riippumatta työtehtävästä riippuen. Tutkimus etätyön sopivuudesta Routa Imports Oy:lle päättyi lopputulokseen, jossa kiinteästä toimistosta luovutaan, sillä tutkimuksen pohjalta etätyön hyötyjä oli tunnistettavissa paljon haittoja enemmän. Etätyö tuo joustavuutta nykyaikaiseen työntekoon, mutta samalla kasvattaa yksilön vastuuta itsestään koskien niin työtehtäviä kuin henkistä työhyvinvointia.

LÄHTEET

HSL. 2018. Liput ja hinnat. Luettu 21.3.2018. <https://www.hsl.fi/liput-ja-hinnat>

Kim, W. C, Mauborgne, R. 2015. Sinisen meren strategia. Alma Talent Oy

Kohtanen, J. 2015. Etätyöllä tehokkuutta ja joustoa työelämään. Fennia-lehti 1/2015. Luettu 26.4.2015. <https://www.fennia.fi/fi/artikkeli/etatyolla-tehokkuutta-ja-joustoa-tyoelamaan/1424357309151>

Koroma, J., Hyrkkänen, U. & Vartiainen, M. 2014. Looking for people, places and connections: hindrances when working in multiple locations: a review. New Technology, Work and Employment. Vol. 29, No. 2

MyCashFlow. 2018. Pulse247 Oy. Luettu 12.4.2018. <https://www.mycashflow.fi/>

Nilles, J. 1991. Telecommuting and urban sprawl: mitigator or inciter? Transportation (1986-1998); Oct 1991; Vol.18, No.4.

Nuutinen, O. N.d. Hiljainen tieto, käsitteen alkuperä. Jyväskylän yliopisto. Luettu 10.4.2018. <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/hiljainen-tieto>

Nysse. 2018. Hinnasto. Luettu 18.3.2018. <http://joukkoliikenne.tampere.fi/liput-ja-hinnat/hinnasto-1.2.2018.html>

Ojala, S. 2009. Työ hajautuu – missä käsitteiden rajat? Työelämän tutkimus 2/2009. Tampere: Kirjapaino Hermes Oy.

Ojala, S. 2014. Ansiotyö kotona ikkunana työelämään – Kotona työskentelyn käsitteet, piirteet sekä yhteydet hyvinvointiin. Tampereen yliopisto. Akateeminen väitöskirja.

Opetushallitus. N.d. Työn määritelmä. Luettu 17.4.2018. <http://www02.oph.fi/etalu-kio/opiskelumodulit/fysiikka/kurssi1/energia/tyojateho/index.html>

Pekkola, J. 2005. Etätyön käsitteen kehitys ja tulkinta työympäristössä 1980- ja 1990-luvuilla. Työpoliittinen aikakauskirja 3/2005. Työministeriö.

Pyöriä, P. 2005. Työelämän muutos tietoyhteiskunnassa. Tampereen yliopistopaino. Luettu 18.4.2018. https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/95829/ty%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4n_muutos_tietoyhteiskunnassa_2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pyöriä, P. 2006. Hajautetun työn visio ja työelämän arki. Teoksessa Inkinen Tommi & Jauhiainen Jussi (toim.): Tietoyhteiskunnan maantiede. Helsinki, Gaudeamus.

Pyöriä, P. Saari, T. Ojala, S. 2016. Kokoaikainen kotietätyö. Työelämäntutkimus 2016 artikkeli. Luettu 15.4.2018. http://www.uta.fi/yky/yhteystiedot/henkilokunta/pasipy-oria/index/Kokoaikainen%20kotiet%C3%A4ty%C3%B6_FINAL.pdf.

Rohunen, Ulla. N.d. Tekstiilejä Tampereelta. Museokeskus Vapriikki. Luettu 20.3.2018. <https://www.tampere.fi/ekstrat/vapriikki/tekstiilejatampereelta/info.html>

Routa Imports Oy. 2018. Tilinpäätös 2017.

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Luettu 5.3.2018. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Sahi, A. 2006. VirtuaaliAMK. Prosessin määritelmä. Luettu 3.3.2018. <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0303012/1106227851022/1106577077518/1107020071174/1149232240773.html>

Salmio, P. 2012. Pilvipalvelut. Turun ammattikorkeakoulu. Tietojenkäsittely. Opinnäytetyö. <http://www.theseus.fi/handle/10024/41634>

Tilastokeskus. N.d. Etätyön voimassa oleva määritelmä. Luettu 1.3.2018. <https://www.stat.fi/meta/kas/etatyo.html>

Tilastokeskus. N.d. Mikroyrityksen voimassa oleva määritelmä. Luettu 3.3.2018. <https://www.stat.fi/meta/kas/mikroyritys.html>

Tilastokeskus. 1989. Ylemmän toimihenkilön määritelmä. Luettu 30.3.2018. https://www.stat.fi/meta/luokitukset/sosioekon_asema/001-1989/3.html

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2018. Työolobarometri 2017, luku 5.1. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160557/TEMrap_3_2018_Tyoolobaro-metri.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ventureline. N.d. Ydinprosessin määritelmä. Luettu 3.3.2018. <https://www.venture-line.com/accounting-glossary/C/core-process-definition/>

Verohallinto. N.d. Syventävät vero-ohjeet. Luettu 26.4.2018. <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/>

Verohallinto. 2017. Asunnon ja työpaikan väliset matkat. Luettu 18.3.2018. https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/verokortti-ja-veroilmoitus/tulot-ja-vahen-nykset/matkakulut/asunnon_ja_tyopaikan_valiset_matka/

Verohallinto. 2018. Tulonhankkimiskulut ansiotulosta 4.3, Työhuonevähennys. Luettu 19.3.2018. <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-haku-sivu/48490/tulonhankkimiskulut-ansiotuloista/#4.3-ty%C3%B6huonev%C3%A4hennys>

Viitala, Riitta & Koivunen, Niina 2014. Lähijohtaja henkilöstötyössä. Vaasan yliopiston julkaisuja. Tutkimuksia 302. Luettu 13.3.2018. https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-537-4.pdf

VirtuaaliAMK. N.d. Otanta. Luettu 18.4.2018. <http://www2.amk.fi/mater/tutkimusmenetelmat/kvantitat/kuvailu/otanta.htm>

LIITTEET

Liite 1. Kysymyksiä teemahaastattelun pohjaksi

Mikä on työnkuvasi yrityksessä?

Mitä laitteita ja ohjelmistoja tarvitset päivittäisen työsi tekemiseen?

Mitä ohjelmistoja tarvitset harvemmin kuin päivittäin?

Minkälainen työtila soveltuu työskentelytyyliisi parhaiten?

Voiko työtä edistää ilman internet yhteyttä ja miten yhteyksien toimiminen vaikuttaa työntekoon?

Onko käytössäsi varajärjestelmiä, jos esimerkiksi internet ei toimi? (puhelin, tekstiviestit)

Koetko tarvitsevasi kiinteää työpistettä?

Jos kyllä, niin mitä erityisesti tarvitset?

Miten olet mieluiten yhteydessä kollegoihin, asiakkaisiin ja muihin sidosryhmiin?

Voisitko kuvitella tekeväsi työtä ilman kiinteää työpaikkaa?

Mitkä ovat tärkeimmät prosessit yrityksessä ja pääsetkö itse vaikuttamaan niiden suoritustapoihin?

Olisitko kaivannut enemmän tukea prosessien ymmärtämiseen ja ohjelmistojen käyttämiseen?

Mikä on parasta työpaikalla tapahtuvassa työssä? Entä huonointa?

Mikä on parasta työpaikan ulkopuolella tapahtuvassa työssä? Entä huonointa?